



Índice

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia/Normativa
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de Flujo

Elaborado por:	Revisado por:
D. ^a Olga Cruz Moya (Vicedecana de Calidad y Comunicación)	D. ^a Esther Atencia Gil (Directora Área de Calidad)
Aprobado por:	
D. ^a Rosario Moreno Soldevila (Decana de Humanidades)	

Resumen de ediciones:

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
1.00	12/02/08	Edición inicial
1.01	10/02/10	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
1.02	10/05/13	Alineación con las Cartas de Servicios de los Centros
1.03	30/06/2014	Revisión apartado 3, apartado 6 y Flujograma. Inclusión formato F02

Código Seguro de verificación: LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	26/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==	PÁGINA	1/8


LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==



2.00	Curso 2016-17	Categorización como Procedimiento de Centro Revisión órganos competentes, fusión con el procedimiento PE01- TG01, revisión de formatos y definición del modo de rendición de cuentas Modificación Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) Cambio del sistema de codificación de evidencias e indicadores para su adaptación a la nueva aplicación informática de gestión del SAIC
------	---------------	--

1. Objetivo

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración, aprobación, revisión, actualización y mejora de la Política y de los Objetivos de Calidad de la Facultad de Humanidades y sus Títulos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

2. Ámbito de alcance

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política y los Objetivos de Calidad (en el caso de que el Centro aun no la tenga establecida para sí mismo y cada uno de sus Títulos), como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual.

3. Documentación de referencia normativa

- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico del Centro.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Manual de Calidad de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Reglamento Carta de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Código Seguro de verificación: LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	26/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==	PÁGINA	2/8





- Directrices Programa AUDIT de ANECA
- Programa IMPLANTA de AAC-DEVA
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).
- Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA-SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

4. Definiciones

Política de Calidad: Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la calidad.

Objetivos de Calidad: En el ámbito universitario, fin que se pretende alcanzar relacionado con la mejora, la superación, la eficacia y la excelencia en el campo de la innovación, la docencia, la gestión o la investigación.

Carta de Servicios: Documento que recoge la Misión, Visión y sinopsis de la Política del Centro y sus Títulos, los servicios ofertados por el Centro, los compromisos/objetivos de calidad asociados a estos servicios y los indicadores para realizar el seguimiento de dichos compromisos.

5. Responsabilidades

Órgano de Dirección de la Upo con competencias en Calidad: Velar porque los Centros posean una Política y Objetivos de Calidad, recogida en su Carta de Servicios, y la mantengan actualizada y publicada.

Responsable de Calidad del Título de Grado (RCTG): Convocar a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de Grado para colaborar en la elaboración de una propuesta de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad del Título que se incluyan en la Carta de Servicios del Centro.

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de Grado (CGICTG): Discutir la Política y Objetivos de Calidad del Título de Grado para su inclusión en la Carta de Servicios del Centro, elaborando una propuesta que enviará a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro para su discusión. Realizar el seguimiento y mejora de la Política y Objetivos de Calidad del Título que hayan sido incluidos en la Carta de Servicios del Centro.

Código Seguro de verificación: LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	26/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==	PÁGINA	3/8





Responsable de Calidad del Centro (RCC): Convocar a la CGIC del Centro para la elaboración en el seno de dicha Comisión de una propuesta inicial, o seguimiento de la vigente, de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad del Centro y sus Títulos que se reflejará en su Carta de Servicios. Enviar al órgano de dirección de la Upo con competencias en Calidad copia de la Carta de Servicios y su seguimiento.

Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) del Centro: Discutir la Política y Objetivos de Calidad del Centro y sus Títulos, elaborando una propuesta de Carta de Servicios que elevará a la Junta de Centro para su posterior aprobación. Realizar el seguimiento y mejora de la Carta de Servicios.

Junta de Centro: Aprobar la Política y Objetivos de Calidad del Centro recogida en su Carta de Servicios, así como su seguimiento.

Decano/a: Firmar, difundir y dirigir el proceso de rendición de cuentas a los grupos de interés de la Política y Objetivos de Calidad del Centro y sus Títulos recogida en la Carta de Servicios vigente.

6. Desarrollo

Siguiendo lo indicado en el Capítulo 3 del Manual de Calidad, el Rector/a nombra, a propuesta del/de la Decano-a del Centro, a un/a Responsable de Calidad del Centro, quien comparte con éste/a las tareas derivadas del liderazgo para la gestión de la calidad del Centro y sus Títulos. Por su parte, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro es propuesta por el Equipo de Dirección del Centro y es nombrada por la Junta de Centro, participando en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC del Centro y sus Títulos. Además, según lo indicado en ese mismo capítulo, la Junta de Centro nombra al/a la Responsable de Calidad del Título, así como la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título.

La Política y Objetivos de Calidad del Centro y sus Títulos se plasma en su Carta de Servicios. La definición inicial de esta Carta se realiza de la siguiente manera:

1. Para el establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad de cada título del Centro, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de Grado, convocada por el Responsable del Título, elabora una propuesta inicial que envía a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro. Para ello tiene en cuenta con carácter especial, pero no exclusivo, la información recogida de los procedimientos "**PA05-FHUM: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones**" y "**PA07-FHUM: Satisfacción necesidades y expectativas de los grupos de interés**".

Código Seguro de verificación: LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	26/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==	PÁGINA	4/8





- El Equipo de Dirección, o en su nombre, el/la Responsable de Calidad del Centro, convoca a la CGIC del Centro para completar la definición de la Política y Objetivos de Calidad del Centro y sus Títulos, elaborándose en el seno de dicha Comisión una propuesta de Carta de Servicio en la que se explicitan la Misión y Visión del Centro y una sinopsis de la Política reflejada en el mensaje institucional del Decano-a del Centro publicado en la web del mismo, los cuales resumen la Política de Calidad del Centro. En la Carta de Servicios se enumeran los servicios que el Centro ofrece así como los compromisos de calidad (objetivos de calidad) asociados a dichos servicios y los indicadores de medida del grado de consecución de los compromisos. La Carta recoge además los objetivos de calidad de los Títulos que el Centro oferta. Para la elaboración de la Carta de Servicios, dicha Comisión tiene en cuenta con carácter especial, pero no exclusiva, la información recogida de los procedimientos **"PA05-FHUM: Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones"** y **"PA07-FHUM: Satisfacción necesidades y expectativas de los grupos de interés"**.
- La Carta de Servicios se eleva a la Junta de Centro para su aprobación.

Una vez aprobada por Junta de Centro, la Carta de Servicios se aprueba por el Comité de Calidad, de modo que su versión extendida se publica en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y se difunde siguiendo el procedimiento **"PC14-FHUM: Información Pública"** pudiéndose utilizar el modelo de folleto divulgativo cuyo formato, al igual que el resto de los formatos, custodia el Área administrativa con competencias en Calidad y no se incluyen en este documento.

7. Medidas, análisis y mejora continua

En la revisión anual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro llevado a cabo según el procedimiento **"PE04-FHUM: Medición, análisis y mejora"** se incluye la Política de Calidad por si se hubiesen producido, durante ese período, circunstancias de importancia que impliquen un cambio de la misma y se revisan los compromisos de calidad asociados a los servicios recogidos en la Carta y el resultado de los indicadores que miden la consecución de dichos compromisos. Para ello se sigue lo especificado en el Desarrollo de dicho procedimiento de manera que tanto la CGICT como la CGICC se reúnen con carácter anual para revisar la Política y Objetivos de Calidad del Centro y sus Títulos y elaborar el correspondiente Informe de Seguimiento que es aprobado por la Junta de Centro y firmado por el/la Decano/a.

Código Seguro de verificación:LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	26/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==	PÁGINA	5/8





Según lo recogido en la Normativa de elaboración de Cartas de Servicio, además, cada 3 años, como consecuencia del tercer seguimiento realizado a la Carta, se realiza una revisión y actualización global de la Política de Calidad del Centro y sus Títulos y de la Carta de Servicios que puede dar como resultado la modificación de los servicios del Centro con sus correspondientes compromisos de calidad e indicadores asociados. Esta Carta es nuevamente publicada en BOJA, tras su aprobación en Junta de Centro y en Comité de Calidad, y difundida según lo establecido en el procedimiento "PC14-FHUM: Información Pública".

8. Evidencias

Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Nombramiento Responsable de Calidad del Título de Grado	PE01-E06	Equipo Directivo	Equipo Directivo	6 años
Acta Junta de Centro Nombramiento Miembros de la CGIC del Título	PE01-E07	Equipo Directivo	Equipo Directivo	6 años
Nombramiento Responsable de Calidad del Centro	PE01-E01	Equipo Directivo	Equipo Directivo	6 años
Acta Nombramiento Miembros de la CGIC del Centro	PE01-E02	Equipo Directivo	Equipo Directivo	6 años
Carta de Servicios Anual	PE01-E03	RCC	RCC	6 años
Acta de la CGIC del Centro aprobando Carta de Servicios inicial (o trianual)	PE01-E04	RCC	RCC	6 años

Código Seguro de verificación: LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	26/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==	PÁGINA	6/8





Identificación de la evidencia	Código	Responsable custodia	Responsable de generación	Tiempo de conservación
Acta de la CGICT con la aprobación inicial (o trianual) de la Política y Objetivos de Calidad del Título incluidos en la Carta de Servicios del Centro	PE01-E08	RCC	RCTG	6 años
Acta Junta de Centro aprobando Carta de Servicios inicial (o trianual)	PE01-E05	Equipo Directivo	Equipo Directivo	6 años

9. Rendición de cuentas

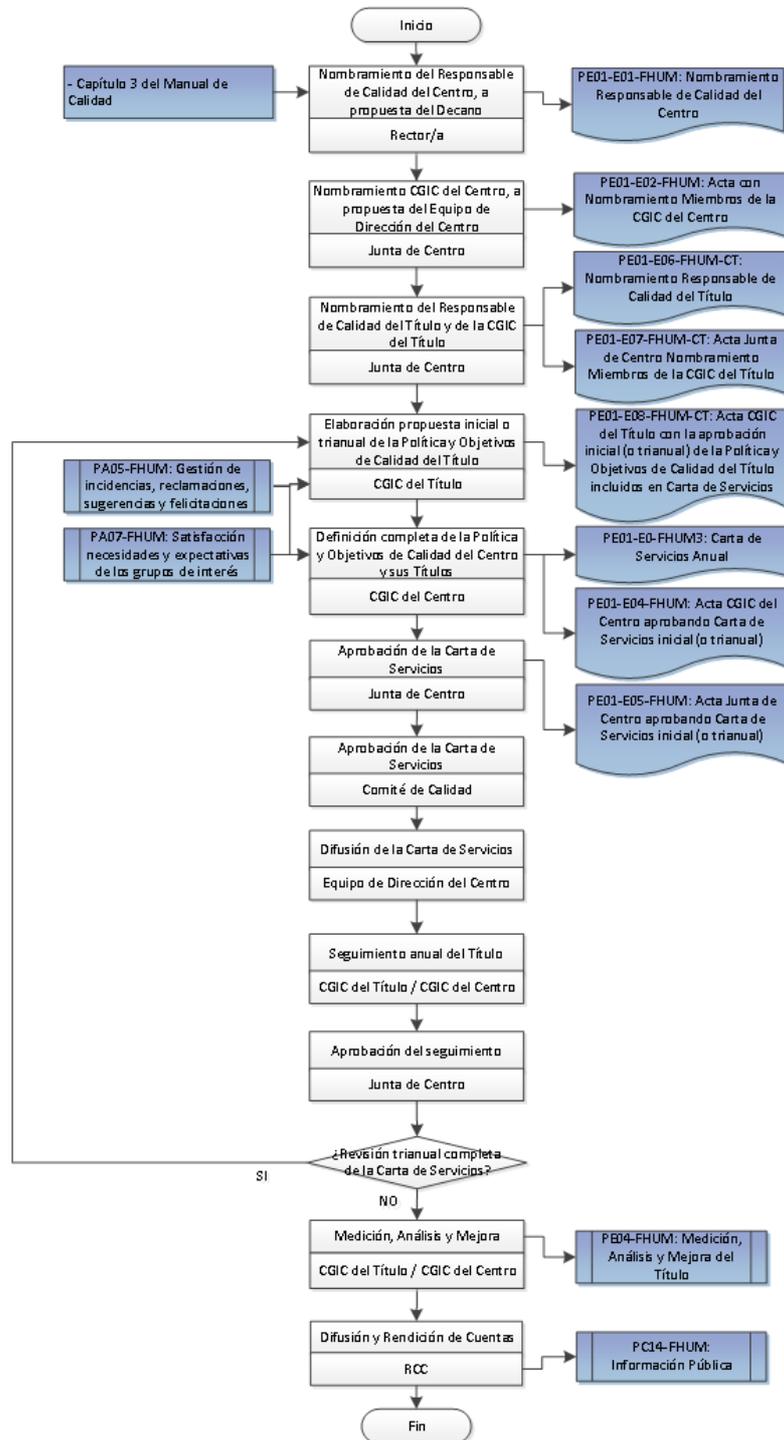
El/la Decano/a y, por delegación de éste/a, el/la Responsable de Calidad del Centro, se asegura de que la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios se difunden de manera eficaz a todos los grupos de interés a través de los canales de comunicación siguiendo el procedimiento "**PC14-FHUM: Información Pública**". Una vez aprobada la Carta de Servicios o su seguimiento por la Junta de Centro, el/la Responsable de Calidad del Centro envía una copia al órgano de dirección de la UPO con competencias en Calidad.

10. Diagrama de flujo

Código Seguro de verificación:LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	26/10/2020	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==	PÁGINA	7/8





Código Seguro de verificación: LM1AQgcXM1fhAn0/a9m8pA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ROSARIO MORENO SOLDEVILA ESTHER ATENCIA GIL OLGA CRUZ MOYA	FECHA	26/10/2020
ID. FIRMA	firma.upo.es	PÁGINA	8/8

